Sibelga

Le magazine de votre gestionnaire de réseaux de gaz et d'électricité

Mai 2011

SPECIAL PRINTEMPS

Une aide pour vos investissements 'verts'
Tout savoir sur les primes 2011

Ampoules nouvelle génération
L'embarras du choix

Déménagement en vue?
Pensez à vos compteurs!

Les 1001 missions de Sibelga
Portrait de notre entreprise

Sibelga

nous contacter

Une ouverture ou une fermeture de compteur? Un déménagement? L'octroi du tarif social?

>> Contactez notre Accueil clientèle au 02 549 41 00

du lundi au jeudi de 8h à 16h30, le vendredi de 8h à 15h45 ou par e-mail à l'adresse **clients-klanten@sibelga.be**.

Louer un radiateur chez Sibelga?

>> Téléphonez au 02 549 41 00 et appuyez sur la touche 2 ou **rendez-vous directement à notre bureau d'accueil** situé au 13, rue des Poissonniers à 1000 Bruxelles. Les différents radiateurs y sont exposés.

Une panne d'électricité due au réseau?

et non à votre installation intérieure?

>> Formez le 02 274 40 66, 24 heures sur 24.

Une odeur de gaz suspecte?

>> Appelez notre numéro d'urgence, le 02 274 40 44, 24 heures sur 24

Attention, les appels inutiles et malveillants peuvent, éventuellement, faire l'objet de poursuites.

Une panne d'éclairage public?

>> Utilisez le formulaire en ligne sur www.sibelga.be, **envoyez un e-mail à epov@sibelga.be** ou **un courrier à** Sibelga - Eclairage public, Quai des Usines 16 à 1000 Bruxelles.

Rejoindre l'équipe des collaborateurs motivés de Sibelga?

>> Surfez sur www.sibelga.be/jobs ou appelez le **numéro gratuit 0800 12 008**.

FSC Sources mixtes
Groupe de produits issu de forêts bien gérées et d'autres sources contrôlées
www.fsc.org Cert no. SCS-COC-00812
© 1996 Forest Stewardship Council

Sibelga

Editeur responsable: Philippe Massart
Rédacteur en chef: Iris Fostiez
Quai des Usines 16, 1000 Bruxelles.
Réalisation: Dimensions.
Impression sur un papier respectueux de l'environnement.
Tirage: 452.000 exemplaires. Distribution par La Poste.
Vos réactions, observations et suggestions sont les bienvenues.

Nous sommes à votre service pour la gestion des réseaux d'électricité et de gaz naturel en Région de Bruxelles-Capitale, jusque et y compris les compteurs.

Notre Accueil clientèle vous écoute au 02 549 41 00 et via clients-klanten@sibelga.be

éditorial

Nettoyage de printemps...

Enfin! Le printemps est revenu et, avec lui, le chant des oiseaux, la douceur du climat et les repas en terrasse. Après les longs mois d'hiver que nous avons connus, ce redoux était largement attendu.

Et si le printemps est souvent l'occasion de faire un grand nettoyage, il est parfois aussi synonyme de déménagement et de transformations, deux sujets que nous aborderons dans nos articles principaux. Le remplacement des ampoules à incandescence par les ampoules économiques fait aussi l'objet de quelques explications approfondies dans ce numéro. Ce sujet est directement lié à notre consommation énergétique et à l'importance de la rationnaliser.

Déménagement, primes Energie, mais aussi relevé des compteurs et description des missions de Sibelga : votre magazine est truffé d'informations pratiques qui peuvent vous servir tout au long de l'année! Après votre lecture, conservez-le soigneusement: il vous sera peut-être utile dans quelques semaines. Bien sûr, ces quelques pages ne nous permettent pas d'approfondir chaque sujet et nous vous renvoyons donc à notre site Internet, www.sibelga.be, pour plus de renseignements et de détails.

sommaire

4 **Une aide pour vos investissements 'verts'**

Vous voulez tout savoir sur les primes Energie 2011? Découvrez les nouveautés ainsi que le détail de la procédure.

6 **Ampoules nouvelle génération**

D'ici à septembre 2012, les ampoules à incandescence ne seront plus qu'un lointain souvenir. Comment et par quoi pouvons-nous les remplacer?

8 **Déménagement en vue? Pensez à vos compteurs!**

Retrouvez toutes les informations pratiques pour le transfert de vos compteurs. Lecture utile pour ceux qui aiment se simplifier la vie!

10 **Les brèves de notre magazine**

Le rendez-vous incontournable des lecteurs friands d'informations pratiques.

12 **Sibelga et vous**

Parcourez vite les 1001 missions de Sibelga et découvrez ce que nous pouvons faire pour vous.

Une aide pour vos investissements 'verts'

Tout savoir sur les primes 2011

Aujourd'hui, sensibilisés à l'importance de préserver l'environnement, tous les ménages tiennent leur consommation énergétique à l'œil. Mieux encore: vous êtes de plus en plus nombreux à investir pour améliorer l'efficacité de votre logement. Dans ce domaine, vous êtes largement encouragés par les primes Energie de la Région de Bruxelles-Capitale.

Le rôle de Sibelga

Sibelga est l'entreprise publique qui gère les réseaux de distribution de gaz et d'électricité. A ce titre, elle a reçu la mission importante d'octroyer les primes Energie. Son rôle est de réceptionner les dossiers de demande, de vérifier qu'ils répondent aux critères administratifs, techniques et financiers et, enfin, de payer les primes aux demandeurs qui y ont droit. Il s'agit donc d'un rôle d'intermédiaire: c'est bien la Région de Bruxelles-Capitale qui fixe les conditions et détermine le montant des primes.

Du nouveau pour 2011

Cette année, le gouvernement bruxellois a introduit un changement majeur dans l'octroi des primes: désormais, leur montant est directement lié aux revenus du demandeur. Pourquoi? Pour encourager les investissements des ménages à plus faibles revenus (voir page suivante). Au total, près de 12 millions € seront octroyés aux Bruxellois qui auront, par exemple, installé une chaudière plus économique, effectué un audit énergétique, isolé leur toit ou, encore, acheté un frigo moins énergivore.

Par ailleurs, certaines primes ont été adaptées en fonction des nouvelles techniques.

Enfin, deux nouvelles primes Energie sont dorénavant accessibles pour les ménages: une prime pour les circulateurs de chauffage central avec un variateur de vitesse et une prime pour la ventilation contrôlée à la demande.

6 catégories de primes

- PRIMES A > audits énergétiques
- PRIMES B > isolation et ventilation
- PRIMES C > chauffage performant et régulation
- PRIMES D > énergies renouvelables
- PRIMES E > investissements énergétiques performants
- PRIMES F > appareils électroménagers économes

Primes Energie
Mode d'emploi

1 Avant d'effectuer vos travaux, lisez d'abord attentivement les conditions générales et techniques sur www.bruxellesenvironnement.be. D'autres questions à ce sujet? Contactez-les au 02 775 75 75.

2 Pendant les travaux, conservez soigneusement tous les documents nécessaires: factures, devis détaillés, preuves de paiement, etc. Autre élément primordial pour obtenir votre prime: prenez des photos avant, pendant et après les travaux.

3 Votre demande doit être introduite dans les 4 mois à partir de la dernière facture. Envoyez le formulaire, accompagné de tous les documents requis (notamment un avertissement-extrait de rôle et une composition de ménage) à Sibelga:

- par e-mail: primes-premies@sibelga.be
- par courrier recommandé: Sibelga - Service Primes - Quai des Usines 16, 1000 Bruxelles.

4 Dans les 8 semaines qui suivent votre demande, et dans la mesure des moyens disponibles, vous recevrez un courrier mentionnant le statut de votre dossier (complet, incomplet, refusé). Une fois que votre dossier est complet, ou qu'il a été complété, le montant de la prime vous sera versé dans un délai de 4 semaines.

A côté des primes pour les habitations particulières, sachez qu'il existe également des primes Energie pour les logements collectifs. Vous retrouverez l'ensemble de l'offre sur le site de Bruxelles Environnement.

3 catégories de revenus, 3 primes différentes

Depuis le 1er janvier 2011, les primes sont octroyées en fonction des revenus du demandeur. Celles-ci sont réparties en 3 niveaux: A, B et C. Les plafonds des revenus sont, en outre, majorés de 5 000 € par personne à charge et 5 000 € si le demandeur (ou les demandeurs dans le cas d'un couple) a(ont) moins de 35 ans.

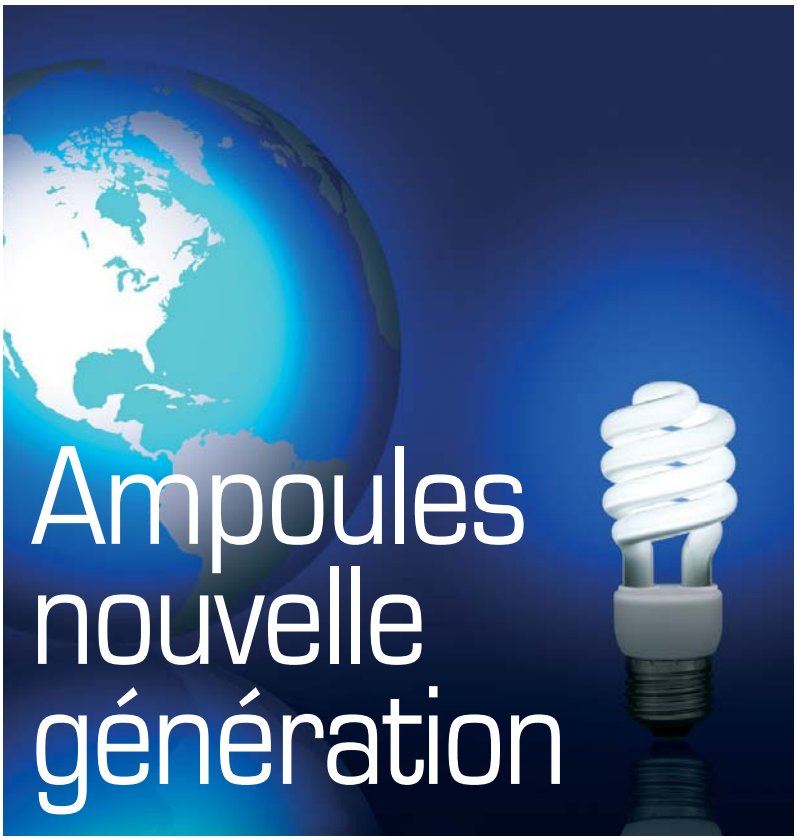
Par défaut, tous les demandeurs appartiennent à la catégorie A. Si vous appartenez à la catégorie B ou C, c'est vous qui devez en apporter la preuve, via votre dernier avertissement-extrait de rôle et une composition de ménage de moins de trois mois (par rapport à la date d'introduction de votre demande).

Ce que vous devez retenir

- Les primes 2011 sont valables pour les investissements facturés entre le 1er janvier et le 31 décembre 2011. Elles pourront néanmoins être modifiées si les budgets sont sur le point d'être épuisés. Le changement sera alors annoncé au moins 2 semaines à l'avance.
- A de rares exceptions près, les primes sont cumulables.
- Les travaux doivent être réalisés par un entrepreneur agréé (pour le gaz naturel, il faut faire appel à un installateur CERGA* ou bien faire contrôler l'installation par un organisme de contrôle).
- Tout propriétaire, locataire ou usufruitier d'un logement à Bruxelles peut demander une prime.
- Avant d'introduire une demande, vérifiez toujours que vous répondez aux conditions techniques et administratives de la prime concernée.

Pour la **documentation**, les **formulaires** et **toute information** relative aux primes: **Bruxelles Environnement**
info@bruxellesenvironnement.be / www.bruxellesenvironnement.be /
Par téléphone: 02 775 75 75

* liste des installateurs disposant du label de qualité CERGA sur www.gaznaturel.be



Ampoules nouvelle génération

Vous l'avez certainement remarqué: on trouve de moins en moins d'ampoules à incandescence dans les rayons des magasins de bricolage et des grandes surfaces. Cela est tout à fait normal, puisque l'Europe prévoit la disparition totale de ces "vieilles" ampoules pour la fin de l'année 2012. Explications.

Pourquoi supprimer les ampoules à incandescence?

L'éclairage domestique peut représenter jusqu'à 20% de la consommation électrique d'un ménage. Or, les nouveaux types d'éclairage, développés au cours des dernières années, consomment jusqu'à cinq fois moins d'énergie que les lampes à incandescence traditionnelles. L'Union européenne a donc fait ses comptes (énergétiques) et pris les choses en main.

Parmi le vaste éventail de mesures visant à réduire les émissions de CO_2 de l'Union européenne, on retrouve celle-ci: retirer définitivement toutes les ampoules à incandescence du marché pour les remplacer par des modèles plus durables et moins énergivores en énergie.

Etiquette décryptée

Parallèlement au retrait des ampoules à incandescence du marché, l'Union européenne impose de nouvelles normes en matière d'étiquetage. Adieu l'ancienne mention du wattage que vous utilisiez pour faire votre choix, il s'agit désormais de vous y retrouver entre les lumens, la classe énergétique, la durée de vie, le temps de chauffe ou encore la température de lumière. Voici quelques éléments qui devraient vous aider à y voir plus clair!

- **Flux lumineux** > se mesure en lumens et indique la quantité de lumière diffusée. Pour exemple, une ancienne ampoule de 100 watts correspond à 1300 lumens environ, une ampoule de 25 W à environ 220 lumens.
- **Efficacité énergétique** > représentée par une lettre (de A à G), elle mentionne le niveau de consommation énergétique de l'ampoule.
- **Durée de vie** > se mesure en heures. Plus la durée de vie est longue, moins vous devrez acheter d'ampoules. Cet aspect doit être pris en compte dans la comparaison des prix.
- **Couleur de la lumière (température de couleur)** > s'exprime en kelvins. Une ampoule de 2700 kelvins (blanc chaud) est idéale pour éclairer un espace de détente. Au-dessus de 4000 kelvins (blanc froid), l'ampoule est mieux adaptée à un espace de travail.

L'embarras du choix

La fin des ampoules à incandescence ne signifie naturellement pas le retour de l'éclairage à la bougie. Au contraire, les fabricants ont conçu une vaste gamme de solutions luminaires alternatives.

Actuellement, on peut les classer en trois grands groupes: les ampoules halogènes à incandescence, les ampoules fluocompactes et les LED (diodes électro-luminescentes). Voici quelques avantages de ces trois nouveaux types de lampes.

Les avantages des ampoules halogènes à incandescence

- Jusqu'à 25 % d'énergie en moins que les ampoules traditionnelles
- Durée de vie de deux ans
- Même forme et même aspect que les ampoules à incandescence traditionnelles
- Possibilité d'y associer un variateur d'intensité
- Pour les luminaires qui ne sont pas utilisés trop fréquemment
- Production d'une lumière vive et éclatante

Les avantages des ampoules fluocompactes

- Jusqu'à 80 % d'énergie en moins par rapport aux ampoules traditionnelles
- Durée de vie oscillant entre six et dix ans
- Aucun risque de brûlure vu la basse température de fonctionnement
- Un vaste choix de couleurs de lumière
- Pour les luminaires utilisés fréquemment ou pendant des périodes prolongées
- Offre une lumière douce plutôt qu'un éclairage vif et éclatant

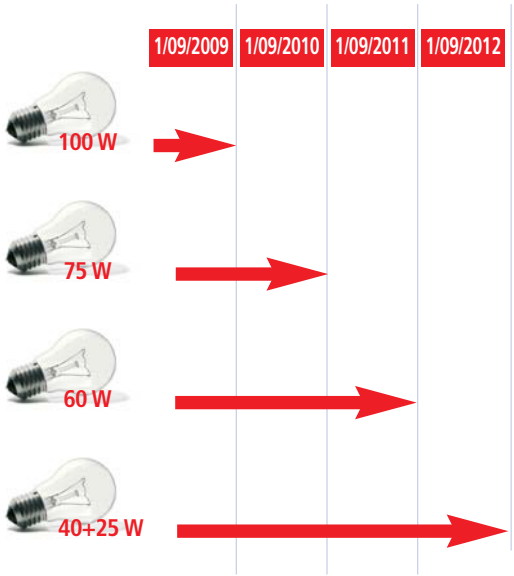
Les avantages des LED

- Jusqu'à 80 % d'énergie en moins par rapport aux ampoules traditionnelles.
- Durée de vie d'au moins dix ans
- Aucun risque de brûlure vu la faible température de fonctionnement
- Vaste choix de couleurs de lumière
- Pour les luminaires utilisés fréquemment ou pendant des périodes prolongées
- Plein rendement lumineux dès l'allumage

Un retrait échelonné

Un tel changement ne se fait pas du jour au lendemain. Il serait, en effet, impossible à mettre en œuvre, tant pour les consommateurs que pour les fabricants et les distributeurs.

Pour laisser aux producteurs l'occasion de proposer des solutions alternatives et de modifier, si nécessaire, leurs outils de production, l'Union européenne a établi un calendrier de retrait très précis.



D'AUTRES INFOS SUR LE WEB

Apprendre à décrypter l'étiquette des ampoules? Choisir la meilleure alternative grâce à un tableau interactif? Rendez-vous sur le site

http://ec.europa.eu/energy/lumen

Déménagement en vue?

Pensez à vos compteurs!

Un déménagement, c'est toujours un grand évènement. Synonyme de changement et, espérons-le, de bonheur, il rime aussi avec paperasserie et tracasseries. A moins, bien sûr, de procéder avec méthode. Voici quelques indications pratiques pour vous simplifier la vie… du moins en matière d'énergie.

S'y prendre à temps!

Dans le cas d'un déménagement, l'anticipation est souvent un atout. Il en va de même pour votre votre fourniture de gaz et/ou d'électricité. Dès que vous connaissez la date de votre déménagement, procurez-vous les formulaires nécessaires au transfert*. Si vous le pouvez, prenez aussi contact avec les nouveaux occupants de votre ancien logement et les anciens habitants de votre future demeure... Il est toujours plus facile de faire ensemble le relevé des compteurs, cela évite d'éventuelles discussions par la suite.

* Formulaires disponibles auprès de Brugel (www.brugel.be ou 0800 97 198)

5 étapes pour ne pas se tromper

1 Lorsque vous quittez votre ancien logement pour de bon, complétez *le formulaire OUT*. Indiquez-y les index des compteurs que vous aurez relevés, mais aussi vos coordonnées complètes. Votre fournisseur en aura besoin pour établir votre décompte final d'électricité et/ou de gaz naturel.

2 Demandez au nouvel occupant, ou au propriétaire, de contresigner ce *formulaire OUT* (il vous invitera à faire de même sur son propre *formulaire IN*).

3 Envoyez sans attendre le *formulaire OUT* à votre fournisseur (et non à Sibelga !). Cet envoi peut se faire par courrier, par fax ou par internet. Vous disposez de 7 jours calendrier après la date de votre déménagement pour lui transmettre les données.

4 Complétez le *formulaire IN* pour votre nouvelle habitation. Pour ce faire, vous avez besoin des codes EAN de vos nouveaux compteurs (pour rappel, le code EAN est un numéro unique à 18 chiffres correspondant à un compteur bien précis). Pour l'obtenir, adressez-vous à l'ancien occupant (il trouvera ce code sur ses factures), à votre propriétaire ou, le cas échéant, à l'accueil clientèle de Sibelga (02 549 41 00).

5 Vous avez décidé de garder votre fournisseur pour votre gaz et votre électricité? Dans ce cas, vous pouvez lui transmettre simultanément le *formulaire OUT* et le *formulaire IN*.

Attention: conservez bien une copie de tous ces documents: vous aurez ainsi une preuve écrite du relevé conjoint effectué par l'ancien et le nouvel occupant. Vous évitez ainsi d'éventuelles contestations ultérieures sur les index.

Les formulaires IN et OUT peuvent être téléchargés sur www.brugel.be ou demandés par téléphone au 0800 97 198.

Briser un scellé: illicite et coûteux!

Vous arrivez dans votre nouvelle maison et une mauvaise surprise vous y attend: les compteurs portent des scellés! Ne paniquez pas et suivez ces quelques conseils…

- Ne brisez en aucun cas les scellés, même si vous avez déjà un contrat avec un fournisseur. Votre consommation serait considérée comme illicite (voir ci-après).
- Si vous ne l'avez pas encore fait, signez un contrat avec le fournisseur d'énergie de votre choix.
- Contactez ensuite Sibelga, seul organisme autorisé à ouvrir les compteurs, qui fera le nécessaire dans les 48 heures.

Changement de Région?

Si votre déménagement se déroule au sein de la Région de Bruxelles-Capitale, votre fournisseur transfèrera votre contrat à votre nouvelle adresse. Mais ce transfert n'est pas obligatoire: si vous le souhaitez, ou si vous déménagez dans une autre Région, vous pouvez résilier votre contrat sans frais. A vous de choisir la meilleure solution: transférer votre contrat ou choisir un nouveau fournisseur!

Consommation hors contrat

Vous êtes impatient de vous installer dans votre nouvelle maison et c'est tout à fait compréhensible!
Cependant, ne prenez pas de risques inutiles et veillez bien à ne JAMAIS consommer d'énergie sans avoir effectué les démarches nécessaires. En effet, depuis la libéralisation du marché de l'énergie, toute consommation d'énergie doit obligatoirement se faire dans le cadre d'un contrat de fourniture.

Dans le cas contraire, votre consommation sera considérée comme illicite, car hors contrat.

Les conséquences? Tracas administratifs, risques de facturation à un tarif supérieur au prix du marché et, pire encore, le risque de voir vos compteurs fermés par Sibelga si le fournisseur antérieur en fait la demande, voyant qu'aucun nouveau contrat n'a été conclu.

Ce que vous devez retenir

- Je remplis les formulaires IN et OUT reprenant les index de mes compteurs.
- Je renvoie les formulaires à mon fournisseur, et non à Sibelga.
- Si les compteurs de ma nouvelle habitation sont fermés, je m'assure d'avoir un contrat de fourniture d'énergie et je contacte Sibelga pour éviter une consommation d'énergie illicite!

D'autres infos sur le Web

Pour obtenir des informations plus détaillées sur les démarches à accomplir lorsque vous déménagez, surfez sur www.sibelga.be.
Vous pourrez également y consulter la brochure "Déménagement" publiée par le régulateur bruxellois Brugel.

Piqûre de rappel: le relevé annuel de vos compteurs

Chaque année, les collaborateurs de notre filiale Metrix viennent relever vos compteurs de gaz et d'électricité.

Ce relevé précis est envoyé à votre fournisseur qui peut ainsi vous envoyer un décompte annuel basé sur votre consommation réelle.

Pour éviter les mauvaises surprises, voici quelques éléments à retenir:

- Metrix ne passe relever les compteurs qu'une seule fois par an, selon le calendrier repris ci-contre.
- Les collaborateurs Metrix portent toujours leur uniforme et leur badge, clairement identifiables.
- Le collaborateur Metrix qui effectue le relevé doit uniquement accéder à la pièce abritant le compteur.
- Aucune somme d'argent ne vous sera demandée.

MOIS	CODES POSTAUX	COMMUNES
MAI	1170 1030	WATERMAEL-BOITSFORT SCHAERBEEK (1re partie)
JUIN	1200 1083 1150	WOLUWE-ST-LAMBERT GANSHOREN WOLUWE-SAINT-PIERRE
JUILLET	1080 1030	MOLENBEEK-SAINT-JEAN (2e partie) SCHAERBEEK (2e partie)
AOÛT	1080 1040	MOLENBEEK-SAINT-JEAN (3e partie) ETTERBEEK
SEPTEMBRE	1050	IXELLES
OCTOBRE	1130 1020 1120 1070	HAREN LAEKEN NEDER-OVER-HEEMBEEK ANDERLECHT (2e partie)
NOVEMBRE	1180	UCCLE
DECEMBRE	1060	SAINT-GILLES

Les cabines souterraines mieux indiquées

Vous l'avez peut-être remarqué: les trottoirs s'ornent depuis le mois de septembre de signes étranges. Malheureusement, il ne s'agit pas d'indices menant à un trésor caché, mais bien de nouvelles marques réglementaires apposées par Sibelga.

Concrètement, elles servent à indiquer avec précision l'emplacement et le voltage des cabines électriques souterraines. L'objectif de cette mesure est double: faciliter les interventions techniques et éviter les problèmes en cas de travaux de voirie!

L'entretien des chaudières réglementé à Bruxelles!

Depuis le 1er janvier 2011, de nouvelles directives sont entrées en vigueur dans la Région de Bruxelles-Capitale dans le cadre des exigences liées à la Performance Energétique des Bâtiments (PEB). Toutes les mesures prises ont pour but de réduire les nuisances écologiques des installations de chauffage, responsables de 70% des émissions de gaz à effet de serre dans la capitale.

Parmi ces mesures, l'une concerne directement l'entretien des chaudières de chauffage central. Celles fonctionnant au gaz devront subir tous les trois ans un contrôle effectué par un technicien agréé par Bruxelles Environnement. Pour les chaudières au mazout, ce contrôle devra avoir lieu chaque année. Pensez-y!

Les 1001 missions de Sibelga

Sibelga... Notre nom vous est certainement familier, mais peut-être ne voyez-vous pas clairement ce que nous pouvons faire pour vous. Petit portrait de notre entreprise et rappel de nos missions.

Sibelga, aujourd'hui

Depuis la libéralisation du marché de l'énergie, nous sommes le seul gestionnaire des réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel pour la Région de Bruxelles-Capitale. Bref, c'est notre réseau de câbles et de conduites qui vous approvisionne en énergie.

Sibelga n'endosse pas tous les rôles

La production de l'énergie, sa vente et son transport sur les réseaux de haute tension/pression? Ces missions ne relèvent pas de Sibelga, mais bien (respectivement) des producteurs d'énergie, des fournisseurs d'énergie et des transporteurs Elia et Fluxys!

Vous le voyez, les acteurs sont nombreux sur le marché de l'énergie, mais œuvrent tous, et avant tout, pour votre confort et votre sécurité.

En bref, Sibelga c'est...

- L'acheminement de l'électricité et du gaz naturel jusque chez vous, via le réseau de distribution.
- L'ouverture et la fermeture de vos compteurs.
- Les travaux sur vos raccordements et vos compteurs.
- Le relevé de vos compteurs via la filiale Metrix.
- Une intervention en cas de panne ou d'odeur de gaz.
- La gestion de l'éclairage public sur les voiries communales.
- L'attribution des primes Energie.
- La protection des usagers faibles via le rôle de fournisseur social.

A RETENIR

Vous déménagez? Vous souhaitez effectuer des travaux sur votre compteur? Vous voulez ouvrir ou fermer un compteur? Pour tout cela, Sibelga est votre partenaire!

Appelez-nous au 02 549 41 00

ou surfez sur www.sibelga.be

TARIFS APPLIQUES AUX CLIENTS PROTEGES (PRIX SOCIAL MAXIMAL • DE FÉVRIER À JUILLET 2011)

PRIX DE L'ELECTRICITE EN BASSE TENSION	
TARIF NORMAL	15,69
TARIF BIHORAIRE • JOUR	17,49
TARIF BIHORAIRE • NUIT	11,05
TARIF EXCLUSIF DE NUIT	7,66

PRIX DU GAZ NATUREL EN BASSE PRESSION	
TARIF NORMAL	3,989

Prix mensuels eurocents/kWh, TVA comprise.
Ces tarifs sont exprimés hors cotisation fédérale et surcharges.